

## 利用者支援体制の一考察（和泉 AV・IT サポートサービス運営を通じて）

和泉システム課

和田 格

### 1 始めに

和泉校舎では 2001 年 4 月より「和泉 AV・IT サポートサービス（以下サポートサービス）」の運用を開始した。この報告では、サポートサービス立上げの背景と、現状、そして問題点を紹介しながら、利用者支援体制について考察を加える。

2 章では、サポートサービス立上げの経緯について述べ、体制構築以前の問題点を明確にする。

3 章では、現在のサポートサービスの支援体制を紹介する。サポートサービスの基本コンセプトとともに、支援体制と支援項目を紹介する。

4 章では運用を開始して 1 年半経過した中で分かってきた問題点と、今後の支援体制について述べる。

### 2 和泉 AV・IT サポートサービスの立上げ

#### 2.1 この仕事は本来どこの誰の仕事だろう・・・

2000 年度までの和泉校舎での支援体制は、職員などのマンパワーが増えない中でプレゼン設備の導入や支援項目の増大が続いており、明確な担当が不明なまま、その場その場の対応がなされていた。特に本部機能のない和泉ではその支援体制がよく問題になっていた。

また、利用者からすると質問などが発生した時にどこに問い合わせてよいかわからない状況であり、遠慮しながら和泉システム課や和泉教務課に問い合わせをしていた。また、受け付ける我々も「この仕事は本来どこの誰の仕事だろう・・・」と舞い込む仕事をいちいち区別するのが面倒になっていた。

このような状況であったので、利用者のためにも、自分たちのためにも「正式の業務」として体制を作り運用する必要があった。

#### 2.2 和泉における支援体制の検討の開始

2000 年 7 月に和泉地区マルチメディア委員会の前身となる「和泉地区教育環境整備 W/G」が設置され、2001 年度の教育環境設備の検討と合わせて、「和泉版教育サポート体制」が検討された。

この W/G では 2.1 で問題になっていた「この仕事は本来どこの誰の仕事だろう・・・」を解消するために、サポートデスクの設置を検討した。その中で、様々な質問を一つの窓口で受け付けるワンストップサービスを考えた。しかし何でも一つの窓口で取り扱おうとすると、把握しなくてはならない項目が広範に渡り運用体制の構築が困難なことが予想された。

#### 2.3 パレートの法則と効率よい支援体制

そこで考えられたのが「パレートの2：8の法則」である。この法則は「ある物事を行うのに2割の力で全体の8割を行える。」「2割の営業マンの売上が全体の8割を占める。」というように世の中の現象は一様に分布せず、常に偏った分布をしていることを示している。

そこで、和泉における支援体制の検討では、効率よい支援体制を構築するために「パターン化した支援」と「個別に特化した支援」に分けて考え、当面業務の大部分を占める「パターン化した支援」をアウトソーシングのスタッフと共に構築することとした。

この教育環境整備 W/G の報告書は和泉地区マルチメディア委員会のホームページ、に掲載されている。<http://www.kisc.meiji.ac.jp/~izmmc/2001keikaku.htm>

そして和泉での教学側の意思が反映された計画が認められ、2001年度の予算にサポートサービスの業務委託費が計上された。また、補助金も受けることができています。

### 3 ワンストップサービスの開始

#### 3.1 サポートサービスの基本コンセプト

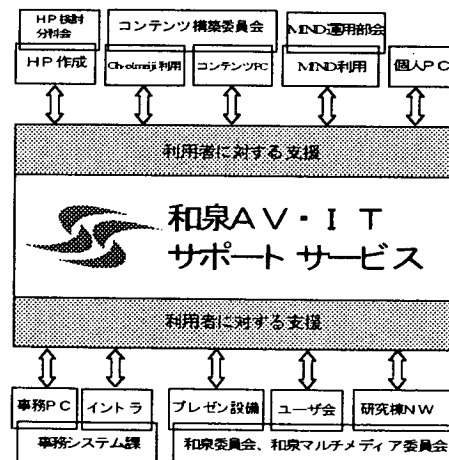
2001年4月の運用開始にあたって打ち出されたコンセプトは次のようなものである。

「和泉の教職員学生の情報機器、プレゼン機器、ネットワークシステム等のテクニカルな利用に関して、ワンストップサービスの実現を目指し、教育研究活動の支援・応援をする。支援を効果的に行うことで、大学の教育研究の質を高めることを目標とする。」

#### 3.2 サポートサービスは利用者支援重視

このようにして設立されたサポートサービスの支援内容を(図1)に示す。図で分かるようにサポートサービスは様々な機関、部署が運用しているシステムやサービスの利用者と接する部分の支援を行っている。

利用者はシステムやサービスの運用部署を知らなくても、サポートサービスに問い合わせることにより、希望する支援を受けることができる。また、個人のパソコンの活用に関する支援も行っている。



(図1)

サポートサービスでの支援は3.1に示した基本コンセプトにしたがって行っている。大学の教育研究の質を高めることを目標に、緊急を要するサポートに関してはサポートサービスを上げて支援し、利用者のスキルアップが必要なサポートに関しては利用者と一緒に机に並んで時間をかけて支援を行っている。また、和泉地区マルチメディア委員会が発足させた「和泉マルチメディアユーザ会」（和泉のプレゼン設備を利用する教員のユーザ会）へ技術的な支援を行うことで、「ノウハウの循環」が発生するようタイアップしている。

このように上の図にあるように、サポートサービスは「運用支援」ではなく「利用者支援」をメインに日々活動している。そして、職員がサポートサービスの活動に関与しながら、「パターン化した支援」と「個別に特化した支援」を見分けながら運用している。

なお、スタッフは担当の専任職員1名、業務委託の業者より派遣されたスタッフ5名で行っている。また、和泉システム課所属の嘱託職員もその業務の一端を担っている。

### 3.3 支援情報の共有

サポートサービスでは、日々発生する様々な支援を複数のメンバーで効率よく対応するために支援情報の共有を行っている。3.4で述べるミーティングでの情報交換の他に、「サポートDB」を構築し、すべての支援内容をデータベース化している。また、スケジュールもグループウェアを活用し共有し、支援の見落としが発生しないように留意している。

### 3.4 スキルアップのこと、モチベーション維持のこと

支援の現場は単純な単発の対応が多いことや、利用者との1対1の場面が多いことから、マンネリやモチベーション減退に陥りやすい。サポートサービスでは、質の良い支援を続けるために、そしてスタッフの将来のために次のことを実施している。

#### ・サポートサービススタッフのスキルアップ活動

スタッフは自らのスキルアップと、支援スキルの向上のために各自でテーマを選んでスキルアップを行っている。たとえば、画像処理テクニック、音声処理テクニック、ホームページ作成テクニック、ネットワーク構築テクニックなどである。また、学外で有効な展示会、講習会などがあれば業務として出張してノウハウを吸収している。

#### ・Round Table Meeting

毎週担当職員とスタッフが机を囲んでスケジュールの確認、担当した支援の情報交換、取り組んでいるスキルアップのノウハウ交換などを行っている。Round Table Meetingを行うことで、メンバーの日々の苦労や努力を共有し、モチベーションを維持し、効果的な支援を行うよう心がけている。

### 3.5 特徴的な活動

ここで、サポートサービスが行った特徴的な活動を列記しておく。

#### ・サポートサービスのホームページ充実 <http://www.kisc.meiji.ac.jp/~wsd>

サポートサービスのホームページを作成した。部署、機関にとらわれず、サポートサービスに関連した様々な情報を横断的に収集し、分かりやすく書き直して構築した。また、充実したウィルス情報のページも日々更新している。

- ・SSウィザードの作成

和泉校舎は1、2年生が通うキャンパスである。はじめて大学のネットワークを利用する学生を対象にしたパンフレットを作成した。

- ・個人パソコンの利用支援

ある熱心な留学生の個人パソコン活用の支援を相当の時間をかけて行った。パソコンの使い方、トラブル時の対応、ウィルス駆除支援、OSシステムの再インストール指導と一通りの支援を行い、その学生は一人で十分にパソコンを活用できるまでになった。

- ・授業と密着した支援

プレゼン教室を使用する教員のトータル的な支援を行った。プレゼン教室で提示する教材のスキャナーによる取り込み、画像提示ソフト、プレゼンソフトの利用方法のレクチャー、教室でのプレゼン設備利用方法の説明、パソコン買い替え相談と総合的な支援を行った。

## 4 現在の課題、将来的な希望

この章では、運用開始1年半たった現在における課題を明らかにした上で、技術の進歩が激しく、そして利用者からの要望が多様化し、大学のカリキュラムが激変するこれから数年における、支援体制再構築への希望を記しておくことにする。

### 4.1 サポートサービスの支援対象外のもの、他マンパワーとの協働

サポートサービスはワンストップサービスを目指しているが、サポートサービス発足以前から構築されている支援体制との融合はまだなされていない。すなわち、

- ・情報科学センター
- ・視聴覚教育関係
- ・教務助手補関連
- ・自然科学準備室
- ・他

現場においては、これらのスタッフともタイアップを心がけ活動しているが、将来的には全学的な視野から、そしてFDの観点からもこれらの体制の再構築の検討が必要となるだろう。

### 4.2 待ちの体制からの転換

2002年度には、和泉校舎でのモバイル利用などの急激な増大が予想される状況となった。すなわち

- ・政治経済学部の新学科地域行政学科の新入生に対するパソコン必携計画
- ・大学斡旋パソコン販売の計画
- ・経営学部のオンラインによる語学学習システムの導入計画
- ・Oh-o!meiji クラスウェブの本格運用

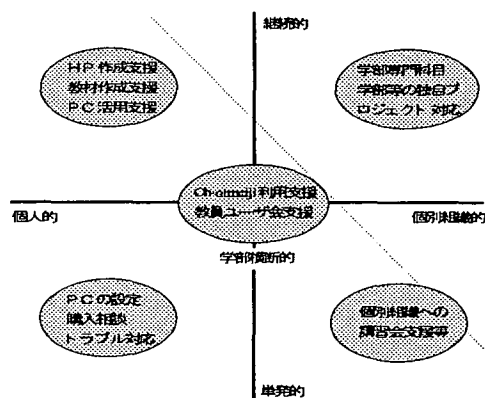
である。これらの計画に対応するために、2002年3月に急遽和泉キャンパスにモバイル環境の構築を行うとともに、2002年4月にはサポートサービスのスタッフの増員を行った。

しかし、上記のモバイル利用前提の計画の徹底が弱く、実際の利用者はあまり増えなかった。当然サポートサービスへの来訪の数もあまり増えなかった。4月～6月はいつ質問が殺到してもいいように待ちの体制をとったが、7月からは方針を転換し利用を促進するような活動を始めている。2002年度後期からは、サポートサービスによるネットワーク利用講習会なども検討している。

今後、上記のモバイルを前提としたカリキュラム、活動の計画が順調に運用され、モバイルの利用が増加することを期待している。

### 4.3 新しい教育体系へのサポートのこと

サポートサービスは前述のとおり現在「パターン化した支援」をメインに行っている。ここで支援の種類を「個人的－個別組織的」軸と「単発的－継続的」の軸で図にしてみた。



(図2)

この図中の破線の左下側が現在サポートサービスの担当している支援項目である。この部分における支援体制は現在の体制で効果をあげつつある。

最近時々問題になるのは、右上の領域、すなわちITを利用した学部専門科目への支援、学部などの独自プロジェクトへの対応である。これらに対して大学がどのように対応するか検討する必要があるだろう。現在のサポートサービスは特定の学部、特定のプロジェクトの運用支援、利用支援のためのマンパワーは保有していないからである。

現在各方面で活発に検討されている新しい教育体系を支援するための体制を全学的な視野で検討し、組織を必要に応じて構築し、そして施設を効率的に整備し、効果的な支援体制をつくる必要がある。

### 4.4 和泉の新しい支援体制のこと

和泉では2004年4月に新学部を受け入れ、授業のフレックス化が始まる。そして、新しい教室を収容する校舎の建設の計画があると聞く。建物、設備を作るだけではなく、その建物の中で行われる新しい教育の支援体制を今こそ和泉のグランドデザインとともに検討し、そして大学を活性化する支援体制が構築されることを希望する。